



Reklamačný poriadok

Posledná aktualizácia: 1.2.2025

1. Úvod

V **Vinum Figura** sa snažíme zabezpečiť spokojnosť našich zákazníkov pri každom nákupe. Ak nie ste úplne spokojní so svojou objednávkou, ponúkame možnosť reklamácie podľa podmienok uvedených nižšie.

Uskutočnením nákupu na **vinumfigura.sk** súhlasíte s týmto reklamačným poriadkom.

2. Podmienky pre reklamáciu a vrátenie peňazí

Reklamáciu alebo vrátenie peňazí je možné uplatniť v nasledujúcich prípadoch:

- Produkt bol **poškodený** alebo **defektný** pri doručení.
- Doručili sme vám nesprávny produkt.
- Objednávka sa stratila počas prepravy.
- Doručený produkt nezodpovedá popisu na našej webovej stránke.

Pre nárok na vrátenie peňazí nás musíte kontaktovať **do 7 dní** od doručenia produktu a poskytnúť dôkazy (napr. fotografie poškodeného tovaru).

3. Výnimky – nevratné produkty

Niektoré produkty nie sú oprávnené na vrátenie peňazí, vrátane:

- **otvorených alebo konzumovaných fliaš vína** (s výnimkou poškodenia alebo defektu).
 - **produktov zakúpených v zľave alebo v rámci promo akcií** (ak nie sú poškodené).
 - **personalizovaných alebo na mieru vyrobených produktov.**
 - **darčkových poukážok.**
-

4. Proces reklamácie a vrátenia peňazí

Ak chcete požiadať o vrátenie peňazí, postupujte nasledovne:

1. Kontaktujte našu zákaznícku podporu na info@vinumfigura.sk do **7 dní** od doručenia objednávky.
2. Uveďte **identifikačný kód objednávky** a priložte **fotografie problému** (ak je to potrebné).
3. Počkajte na odpoveď – reklamácie spracovávame zvyčajne do **7 pracovných dní**.
4. Ak bude reklamácia schválená, vrátenie peňazí prebehne prostredníctvom **pôvodného spôsobu platby** do **7-14 pracovných dní**.

Ak ste nedostali vrátené peniaze v stanovenej lehote, kontaktujte vašu banku alebo poskytovateľa platby.

5. Výmena tovaru

Ak namiesto vrátenia peňazí uprednostňujete výmenu produktu, ponúkame **výmenu za rovnaký produkt**, ak je k dispozícii. Ak výmena nie je možná, vrátime vám peniaze.

V niektorých prípadoch môžeme požadovať **vrátenie chybného alebo nesprávneho produktu**, pričom vám poskytneme pokyny na jeho odoslanie. Náklady na spätnú dopravu hradíme v prípade, že ide o našu chybu.

6. Storno podmienky

Objednávky je možné stornovať **len pred odoslaním**. Po odoslaní už nie je možné objednávku zrušiť. Ak chcete objednávku stornovať, kontaktujte nás **ihneď** na info@vinumfigura.sk a pošlite vyplnený a podpísaný [PDF formulár](#).

7. Kontaktujte nás

Ak máte akékoľvek otázky alebo pripomienky k týmto zásadám, kontaktujte nás:

Email: info@vinumfigura.sk

Adresa:

J.F.A. Invest, s.r.o.
Jabloňová 8
931 01 Šamorín

Telefón: +421 910 878 886


J.F.A. Invest, s.r.o.
Jabloňová 8, 931 01 Šamorín
IČO: 44 211 414 DIČ: 2022634460

Diana Figurová, konateľka

Ďakujeme, že dôverujete **J.F.A. Invest, s.r.o.** pri ochrane vašich osobných údajov! Vaše súkromie je pre nás dôležité.